

Cómo contratar proveedores para eventos sin morir en el intento

Dan Colter

La calidad de la ejecución de un evento depende en gran medida de sus proveedores.

Lo que voy a postular en este artículo es que la performance del servicio que prestará el proveedor mantiene una drástica relación con las acciones que el organizador de eventos despliegue antes del inicio de esas prestaciones.

Me refiero concretamente a la “contratación eficiente del proveedor”, cuyas principales contribuciones pueden analizarse en dos niveles:

- Hace explícitas las expectativas que tiene el organizador de eventos sobre el cumplimiento del servicio encomendado y,
- Somete al proveedor al cumplimiento de una serie de obligaciones tendientes a la satisfacción de ese interés o expectativa.

Definiciones

Antes de seguir avanzando propongo definir los términos involucrados.

Contratación: cuando decimos que un organizador de eventos debe contratar a un proveedor para que éste preste un servicio en un evento lo que estamos refiriendo es un “vínculo de tipo jurídico en el que dos partes acuerdan voluntariamente asumir un conjunto de obligaciones que deben cumplir recíprocamente”.

Por ejemplo, si un organizador de eventos contrata un servicio de *catering* (y éste acepta), esto significa que el proveedor asumió la obligación de dar/hacer un conjunto de cosas (cocinar un menú determinado para cierta cantidad de personas, con X cantidad de mozos, el día 12 de julio de 2009, a las 21 hs., en tal lugar, etc.) mientras que el organizador ha tomado otras obligaciones (compensar al proveedor con un pago, alquilar el espacio físico, etc.).

Obligación: es la “situación jurídica en la cual una parte (denominada deudora) ha asumido observar una conducta (denominada prestación) que puede consistir en dar, hacer o no hacer, en interés de otra parte (denominada acreedora)”.

Para este análisis la parte deudora es el proveedor (le debe la prestación/el suministro al organizador de eventos), la parte acreedora es el organizador de eventos y la prestación lo que deberá dar o hacer el proveedor al organizador, es decir, el servicio/producto para el evento.

Prestación: como se desprende de la definición anterior, la prestación es la “serie de acciones o conductas que lleva a cabo el proveedor tendientes a satisfacer la expectativa o el interés del organizador”.

Una vez más, un organizador de eventos contrata a un servicio de *catering* por lo que el primero “construye” un “mapa de expectativas”, es decir que espera que quienes lleven adelante el servicio le den, hagan y no hagan una cantidad de cosas, actividades, recursos e insumos a lo largo de lo que dure el vínculo contractual entre ambos. Las expectativas pueden ser positivas, negativas, explícitas e implícitas.

Las positivas son aquellas que se espera que el prestador “haga o provea” (por ejemplo, que los mozos estén uniformados) y las negativas las que “no debería hacer” (por ej., no llevar vajilla descartable).

Por otra parte las explícitas son las expectativas que se comunican al prestador (por ejemplo, las gaseosas deberán ser de primera marca) mientras que las implícitas o tácitas son aquellas que el contratante entiende no requieren ser expresadas por darlas como sobreentendidas (por ejemplo, el *champagne* debe servirse frío).

Contraprestación: la vamos a definir como la “compensación que recibe el proveedor por haber realizado las tareas encomendadas bajo las condiciones establecidas o, dicho de otra forma, lo que recibe la parte prestadora por haber cumplimentado la totalidad de las obligaciones asumidas en la contratación, habiendo colmado las expectativas o el interés de la parte contratante.

Documento de contratación

Una peligrosa práctica que aparece con frecuencia en el negocio que nos ocupa consiste en la contratación de un proveedor que suministrará servicios en un evento en forma verbal, prescindiendo de cualquier forma escrita. En cualquier caso, el vínculo jurídico rige a partir del momento en que la tarea es encomendada, el contratante hace explícitas sus expectativas sobre aquellas conductas y actividades que espera que el contratado desarrolle, es convenida la contraprestación y este último acepta la tarea y las condiciones acordadas.

En rigor, esta secuencia de acciones podría darse exclusivamente en términos verbales, por ejemplo, en el marco de una conversación telefónica.

Sin embargo, la contratación verbal presenta por lo menos tres limitaciones que la convierten en una práctica riesgosa:

- El malentendido (-“Me dijiste el jueves que viene...” / “-No, te dije este jueves...”),
- La mayor dificultad para explicitar las expectativas (“- ¿Me habías aclarado que querías la mitad de color blanco y la otra mitad de color negro?”) y
- El problema de la prueba (- “No voy a poder prestarte el servicio porque tengo que hacer un trabajo en San Pablo...” / “Pero si ya estaba confirmado...” / - “No, no estaba confirmado...” / - “Te voy a iniciar una demanda...” / -“Pero si no tenés nada escrito...”).

Para evitar estos desagradables escenarios sugiero que la contratación sea indefectiblemente por escrito. Algunos de los documentos de contratación que pueden ayudarnos a gestionar eventos exitosos son:

- El contrato formal: documento jurídico suscripto por las partes, subdividido en cláusulas, que suele utilizar vocabulario técnico y del cual se emiten dos copias, una para cada uno de los participantes de la operación.
- La orden de compra: dentro del circuito comercial se ha dado forma a una especie de formulario numerado, generalmente con campos preestablecidos y emitido por el comprador, cuya función es la de regular las transacciones entre una parte contratante y otra parte proveedora.

Suele funcionar de la siguiente manera: un sector (dentro de una compañía) que necesita un insumo o servicio

le comunica esta necesidad a su Departamento de Compras y éste solicita al proveedor que le cotice. El proveedor genera una cotización donde indica los detalles del insumo y/o servicios, el precio y las condiciones de pago. Una vez recibida esta cotización se genera una Orden de Compra donde se indican los precios, las condiciones, los plazos y el lugar de entrega. De acuerdo a cada empresa puede contener mayor cantidad de datos. El proveedor firma de conformidad la tarea encomendada y/o emite una factura.

Finalizado este proceso podemos decir que “se cerró” la contratación (acuerdo de compra-venta): una parte se ha obligado a comprar y la otra ha aceptado prestar el servicio o proveer el insumo bajo las condiciones estipuladas.

Si bien este documento es mayormente utilizado por los departamentos de compras de las grandes compañías puede constituir una eficaz herramienta para que los organizadores de eventos contraten exitosamente a sus proveedores.

- La nota de confirmación: es una carta que el comprador envía firmada al proveedor y en la cual se obliga por escrito a “comprar o contratar” un producto/servicio según las condiciones detalladas exhaustivamente en el texto.

La definición del servicio (u objeto del contrato) y las exigencias bajo las que se brindará se denominan en conjunto detalles de prestación.

La nota de confirmación debe además definir a las partes, manifestar inequívocamente la intencionalidad de obligarse a contratar y contener por supuesto la información referida a la contraprestación (o precio del servicio y modalidad de pago).

- La factura: una factura es un documento (con un formato particular) que refleja la realización de una operación comercial (compra-venta). En otras palabras, una factura es uno de los instrumentos formales a través del cual una persona que vende puede “rendir cuentas” al contrato de compraventa comercial.

La factura prueba una transacción de compra o venta y, al igual que los otros documentos aquí enunciados, explicita los detalles de prestación, define las partes (evidentemente el emisor de la factura es siempre el proveedor del servicio mientras que el destinatario se constituye como el contratante) y consigna la contraprestación.

Sin embargo, para que la factura funcione como documento de contratación con anterioridad a la prestación del servicio, el organizador de eventos debe hacer firmar la recepción de la misma como prueba de conformidad de que el servicio ha sido convenientemente encomendado.

- El presupuesto firmado: un presupuesto es un informe del precio que tendrá un servicio en caso de ser realizado.

Al igual que las otras piezas de contratación contará con una fecha de emisión, los detalles de la prestación y el precio.

Pero, está claro que cuando un proveedor que va a prestar servicios en un evento tan solo entrega un presupuesto al organizador de eventos, ninguna de las partes se está obligando “contractualmente”.

Para que exista la contratación fehaciente, el escrito estará firmado por el proveedor (o poder probarse la autenticidad del emisor) y luego (al momento de contratar), por el contratante, quien agregará al final del mismo un texto en el cual manifiesta que, “en ese acto (detallar lugar y fecha), acepta el presupuesto y encomienda al prestador las tareas enunciadas en el mismo”.

Cada parte conservará una copia de la pieza suscripta por ambos.

Elementos constitutivos de esos documentos

Cualquiera sea el documento seleccionado para llevar a cabo la contratación por escrito, éste deberá contar con los siguientes “artículos”:

- Lugar y fecha de celebración: es decir dónde y cuándo se está produciendo “el acto de contratación”. Es el clásico encabezado tipo “Buenos Aires, 16 de agosto de 2008” o cierre “En Buenos Aires, a los 16 días del mes de agosto de 2008”.

- Definición de las partes: en derecho, se denomina “parte” a cada una de las personas físicas o jurídicas que dan su consentimiento y celebran el contrato.

El documento debe definir a las dos partes (personas o empresas) que constituyen el vínculo contractual. Tendremos por un lado al contratante/ organizador de eventos/ acreedor de la prestación y, por el otro, al contratado/ proveedor o prestador/ deudor de la prestación.

Se deberán consignar los nombres de las empresas o personas, quienes las representan en este acto contractual, sus documentos de identidad, domicilios, etc.

Claro está, debe quedar expresamente establecido cuál de las partes es la que contrata y cuál es la contratada.

- Detalles de la prestación: este es el segmento del documento en el que se hacen explícitas las conductas, actividades, cosas que debe proveer, cosas que debe evitar el proveedor.

Aquí se detalla la totalidad de las obligaciones que asume el contratado y las exhaustivas condiciones en que irá realizando las actividades que son el objeto del convenio. El cumplimiento de todas y cada una de ellas satisfará un interés particular del organizador del evento.

- Detalles de la contraprestación: este apartado trata el precio acordado como compensación que el contratado percibirá por las tareas a ejecutar y demás aspectos vinculados con el pago de esa compensación (plazos, moneda, domicilio de pago, entre otros).

- Otros: algunos de estos documentos pueden contener algunas estipulaciones que no se encuadran en ninguna de las clasificaciones anteriores como pueden ser las penalizaciones por incumplimiento, la política de cancelación u otras.

- Firma de las partes: la parte (compradora o proveedora) que requiera probar que su contraparte le ha encomendado o aceptado (según corresponda a una u otra) la tarea objeto del vínculo deberá exhibir el documento correspondiente suscripto por la mencionada contraparte.

Cuando un organizador de eventos extiende a un proveedor una orden de compra firmada, al recibirla el proveedor, éste ya está en condiciones de probar que el primero “se obligó” a comprarle un determinado servicio o producto. Pero sólo cuando el organizador obtenga

de su futuro prestador la recepción y aceptación firmada de ese documento estará en posición de obligarlo a prestar el servicio.

En el caso del contrato formal, éste será firmado por duplicado, una copia para cada una de las partes, tras lo cual el contrato “está consumado”.

En el caso de la factura, el emisor deberá hacer firmar la recepción (y aceptación) de una copia a su destinatario.

Otra modalidad en la que las partes quedan mutuamente obligadas es la siguiente: el comprador emite una orden de compra (con un número de serie determinado) y el proveedor le entrega una factura donde cita ese número de orden de compra.

Conclusiones

La existencia de una pieza escrita y firmada que regule el vínculo comercial entre las partes involucradas en una operación, creará un marco claro que preservará el equilibrio de intereses de cada una de ellas, aumentando considerablemente las posibilidades de satisfacción recíproca.

Desde la expectativa del organizador de eventos “el papel firmado” le permitirá prever y administrar el conjunto de condiciones bajo las que el proveedor prestará el servicio durante el (seguramente más exitoso gracias al contrato) evento.

El lenguaje y la comunicación

Alicia Coquet

Poner el acento en el desarrollo de las habilidades lingüísticas y en las capacidades que permitan convertir la lengua en un instrumento para la comunicación implica reconocer que el lenguaje ordena el pensamiento: es instrumento de aprendizaje y una herramienta imprescindible para la comunicación.

Facilitar la comprensión y la producción de mensajes coherentes es, por tanto, contribuir al desarrollo del pensamiento del sujeto y a su inserción en la sociedad. Quien no haya logrado el desarrollo de sus competencias comunicativas quedará excluido, no tendrá posibilidades de desarrollarse ni individual ni socialmente.

Desde la universidad, favorecer el desarrollo de la capacidad de comprender y producir mensajes lingüísticos adecuados a las diferentes situaciones de comunicación es un intento de brindar a los alumnos igualdad de posibilidades para su crecimiento personal y su desarrollo social, académico y profesional.

¿Qué significa ser escritor competente?

Es innegable que, en una sociedad alfabetizada como la que vivimos, la palabra escrita cobra una importancia esencial, ocupa un lugar de privilegio. Es necesario, imprescindible, entonces, trabajar en el dominio de la lengua escrita, para lograr una efectiva comunicación y ser un escritor competente. Y un escritor es competente si desarrolla determinadas estrategias y logra comunicar lo que pretende cuando escribe.

Daniel Casanay (2001:262) resume el perfil de un escri-

tor competente a partir de las estrategias que desarrolla: es un buen lector, dedica tiempo a pensar y planificar el escrito, se fija objetivos, relea los fragmentos para modificarlos y enlazarlos, relea también su escrito e introduce cambios, incorpora nuevas ideas, suele consultar materiales de apoyo, como diccionarios o gramáticas, hace una revisión final del texto.

¿Qué proceso realiza quien escribe?

Entre las diversas investigaciones que han permitido elaborar un modelo teórico del proceso de la composición, el más difundido y aplicado en la enseñanza de la escritura es el de Flower y Hayes (1980 y 1981). Según este modelo, para escribir textos coherentes es necesario seguir un proceso metódico, pero al mismo tiempo dinámico, que permita ir resolviendo problemas de escritura a lo largo del trabajo. Los pasos de ese proceso, si bien pueden presentar variaciones de individuo en individuo, son esencialmente tres:

- Planificación: generación de ideas, organización de contenidos y formulación de objetivos.
- Puesta en texto o escritura propiamente dicha: es el momento de escribir teniendo en cuenta el plan de escritura.
- Revisión: relectura permanente de lo escrito, es decir, monitoreo constante. Además, es imprescindible la corrección final del texto hasta lograr la versión final.

Considerar la escritura como un proceso que implica el desarrollo de estrategias cognitivas, conlleva – en el marco del aula- el trabajo de guiar y acompañar a los alumnos en dicho proceso.

Si la escritura implica un proceso, ¿Cómo se evalúa?

La evaluación se define actualmente como una herramienta para la toma de decisiones que se utiliza para reorientar la práctica docente, atender diferentes ritmos de aprendizaje y monitorear el proceso de enseñanza - aprendizaje.

En este sentido, evaluar supone comparar, por lo que resulta necesaria la aplicación de una evaluación diagnóstica -que dé cuenta del desarrollo de esta competencia al momento de iniciar los estudios-, una evaluación de proceso -que permita ir comparando y realizando los ajustes necesarios- y, finalmente, una evaluación final que brinde información acerca de los resultados del proceso de enseñanza y aprendizaje de la producción escrita.

Esto exige fijar objetivos, establecer criterios y claves de corrección, construir un instrumento adecuado para cada instancia, corregir y sistematizar datos, difundir los resultados y realizar un trabajo de interpretación que permita el análisis de los errores recurrentes y reoriente la práctica.

Cuando se evalúa teniendo en cuenta estos parámetros, los alumnos tienen que conocer los objetivos, contenidos y criterios de corrección de las evaluaciones. Deben valorarlas como una manera de conocer qué procedimientos dominan, cuáles son las dificultades y de qué manera podrán resolverlas.

En síntesis, evaluar únicamente el producto de la escritura como se hacía tradicionalmente, entonces, no es